

3) расходы на привлечение нового клиента в шесть раз больше, чем на удержание старого;

4) обработка жалоб, рекламаций и последующее исправление недостатков отнимают до 30 % рабочего времени¹.

Из приведенных фактов понятно, что нужно систематическое выяснение причин жалоб, запросов, заявлений, прошений и требуются специфические знания, навыки и умения для устранения, минимизации их отрицательного влияния на качество образования. При этом учет ошибок менеджмента качества также полезен, поскольку ведет к улучшению работы. Нужно поощрять сотрудников за обнаружение проблем и тем самым культивировать умение учиться на ошибках. Как нам представляется, нужен специальный сотрудник, работающий в вузе с жалобами; необходима служба предложений, инноваций, так как в результате обсуждения проблем менеджмента качества обязательно будут рождаться инициативы и намечаться пути их реализации,

В качестве инструментов формирования банка данных используются письменные опросы, интервью, групповые дискуссии. Сравнение результатов исследований поможет установить приоритеты менеджмента качества. Ожидания клиентов могут быть высокими или низкими, также как и удовлетворенность; при этом возможны различные варианты их сочетаний. Иногда менеджмент качества может упрощать решение задачи.

Таким образом, менеджмент качества является эффективным инструментом управления в образовании.

И.Ю. Соколова

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ МОДЕРНИЗАЦИИ ПОСЛЕВУЗОВСКОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Развитие современного общества требует активного приумножения высококвалифицированного кадрового и интеллектуального потенциала, что должны обеспечивать системы образования, и в частности вузы. Вместе с тем в условиях непрерывного роста потока инфор-

¹ Бандемер С. фон. Менеджмент качества // Социальный менеджмент. СПб, 2001. С. 107.

мации, темпа жизни, все увеличивающегося дефицита времени и быстро меняющихся технологий изменяются требования к качеству специалистов и, следовательно, к системе их подготовки в школе, средних и высших учебных заведениях. Для этого необходимо создать концепции повышения качества обучения и качества подготовки специалистов в вузе, которые явились бы основой для разработки технологий, методов и форм обучения, обеспечивающих качество подготовки специалистов и развитие их творческого потенциала в образовательном процессе, а также предусмотреть подготовку высококвалифицированных педагогических кадров для системы образования. Последнее требует проведения с позиций системного психолого-педагогического подхода анализа причин недостаточного качества обучения школьников и подготовки специалистов в вузах. Результаты проведенного нами анализа свидетельствуют о том, что основные причины недостаточного качества обучения школьников и качества подготовки специалистов аналогичны для общеобразовательных школ и для средних и высших учебных заведений [1]. Фактически в любой образовательной системе учебный процесс:

- 1) направлен на интенсификацию учебно-познавательной деятельности учащихся, а не на ее эффективность и активизацию, что оказывает неблагоприятное влияние на состояние здоровья обучающихся;

- 2) осуществляется без учета возрастных физиологических и психологических особенностей учащихся, тогда как с особенностями свойств нервной системы (темперамента), функциональной симметрии – асимметрии полушарий головного мозга (выраженность мыслительно-художественного, художественно-мыслительного, мыслительного, художественного типов личности) и когнитивных стилей (импульсивность – рефлексивность, аналитичность – синтетичность, полезависимость – полнезависимость и др.) связаны различия в восприятии и переработке информации. Организация учебного процесса с учетом этих различий обеспечивает активность и эффективность познавательной деятельности школьников и студентов;

- 3) ориентирован в основном на передачу знаний, формирование умений, навыков и далеко не всегда способствует развитию интеллектуального, профессионального и творческого потенциала школьников, студентов, их способностей к самообразованию, т.е. качеств, повышающих конкурентоспособность специалиста на рынке труда;

4) слабо нацелен на формирование целостного мировосприятия и научного мировоззрения школьников и студентов.

Кроме того, учебные программы по разным предметам направлены главным образом на развитие логического, абстрактного мышления фактически без одновременного стимулирования образного мышления. Это не обеспечивает развитие правополушарных функций школьников, студентов, их способностей целостного восприятия мира, способностей устанавливать многомерные связи между предметами окружающей действительности, пространственного мышления, формирование синтетического, идеалистического, аналитического стилей мышления, т.е. стилей представления и решения проблем, и т.д.

Недостаточно реализуются и основные психологические концепции обучения (развитие психических познавательных процессов, в том числе при общении, развитие образного и пространственного мышления, дедуктивно-индуктивного мышления, проблемное обучение, формирование системного знания), в частности обучения на высоком уровне трудности. Недостаточно развиты такие формы, как активная самостоятельная индивидуальная и совместная, в группах-диадах, познавательная деятельность школьников, студентов, что не способствует активизации, эффективности и успешности этой деятельности.

Как в процессе обучения, так и во внеучебное время мало внимания уделяется развитию творческого потенциала учащихся, их эстетического, технического творчества, созданию творческой образовательной среды в предметных областях знаний, а также созданию соответствующих кружков и центров творчества.

В дополнение отметим, что на качество обучения и подготовки специалистов в вузе оказывают влияние следующие обстоятельства:

1. Недостаточная психологическая готовность студентов к обучению в вузе, слабая направленность на будущую профессиональную деятельность, недостаточная самоорганизация студентов, причиной чего часто является обучение специальности, не соответствующей склонностям студентов к той или иной профессиональной деятельности.

2. Применение поточных технологий обучения, рассчитанных на среднестатистического студента без учета его склонностей к определенной профессиональной деятельности, необходимости формирования целостного мировоззрения и психологической готовности к будущей

профессиональной деятельности. При этом в процессе обучения не реализуются основные принципы гуманизации образования – принципы обращения к личности студента и создания условий для наиболее полного раскрытия и развития его потенциальных, творческих возможностей, формирования гуманистической направленности личности.

3. Применение технологий, методов и форм обучения, направленных в основном на повышение уровня обученности и не обеспечивающих в должной мере активную познавательную деятельность студентов, развитие их интеллектуальных, профессиональных, творческих способностей. При этом повышение качества подготовки специалистов осуществляется, главным образом, за счет педагогического воздействия; почти не учитывается психологический фактор, который оказывает значительное влияние на развитие и саморазвитие студента, на качество его подготовки в вузе.

Большинство этих причин, по нашему мнению, связано с недостаточным качеством профессионально-педагогической подготовки педагогических кадров в вузе; особенно это касается качества их психолого-педагогической, а также мировоззренческой и теоретико-методологической подготовки, которая в должной мере не соответствует основным тенденциям развития образования. К этим тенденциям, с точки зрения А.А. Вербицкого [1], В.М. Харламова [2] и др., относятся следующие:

- осознание каждого образовательного уровня как органической составной части системы непрерывного образования, что предполагает решение проблемы преемственности между образовательными системами всех уровней – от дошкольной до послевузовской;
- индустриализация обучения, т.е. его компьютеризация и сопровождающая ее технологизация, что позволяет значительно усилить интеллектуальную деятельность современного общества;
- переход от информационных к активным методам и формам обучения с включением элементов проблемности, научного поиска и широким использованием резервов самостоятельной работы обучающихся;
- поиск психолого-дидактических условий перехода от жестко регламентированных, контролируемых, алгоритмизированных к развивающим, активизирующим, интенсифицирующим, игровым спосо-

бам организации учебно-воспитательного процесса и управления этим процессом;

- коллективная организация обучения, отражающая взаимодействие обучающегося и преподавателя;

- перенос акцента в организации учебного процесса с обучающей деятельности преподавателя на познавательную деятельность студента.

Сказанное выше позволяет сделать вывод о необходимости модернизации системы как вузовского, так и послевузовского профессионально-педагогического образования, в том числе модернизации системы подготовки высококвалифицированных педагогических кадров в аспирантуре и докторантуре. Основная задача модернизации заключается в повышении качества профессионально-педагогической квалификации аспирантов и докторантов (педагогов-исследователей); основными направлениями модернизации являются:

- 1) повышение теоретико-методологической, мировоззренческой и психолого-педагогической квалификации педагогов-исследователей;

- 2) проведение мониторинга качества профессионально-педагогической квалификации аспирантов и докторантов (таблица).

Таблица

Мониторинг качества профессионально-педагогической
квалификации педагога-исследователя

Этапы исследования качества профессионально-педагогической квалификации	Показатели качества профессионально-педагогической квалификации	Измерительные средства
1	2	3
Диагностика уровня развития потенциала и индивидуально-психологических особенностей педагога-исследователя	Гностический, аксеологический, творческий, коммуникативный художественный потенциалы, свойства нервной системы ФСА, интеллектуальные способности, стили мышления, межличностные отношения	Тесты

Окончание таблицы

1	2	3
Исследование развития профессионально-педагогических способностей, компетентности, владения методами, технологиями обучения	Профессионально-педагогические способности и компетентности, разработанный дидактический инструментарий, разработанные технологии, формы и методы обучения, сформированная творческая образовательная среда в предметных областях знаний, созданные учебные, учебно-методические, в том числе компьютерные, пособия, комплексы	Тесты, оценка уровня развития интеллектуальных, творческих, предметных и профессиональных способностей школьников, студентов
Исследование повышения научно-исследовательской квалификации	Статьи в научных журналах, сборниках трудов, монографии, участие в грантах, участие в научных конференциях, подготовка высококвалифицированных научно-педагогических кадров (для докторантов)	Количество и уровень статей и монографий, отчетов, докладов на конференциях, количество защищенных кандидатских диссертаций
Подготовка диссертации (кандидатской, докторской) к защите	Тема диссертации, ее содержание, уровень готовности к защите	Актуальность исследования, его соответствие требованиям ВАК

Цель и основные направления модернизации составляют основу концепции модернизации послевузовского профессионально-педагогического образования в системе «аспирантура – докторантура».

Каким же образом они могут быть реализованы в системе послевузовского образования «аспирантура – докторантура»?

Оценка уровня развития потенциала педагога-исследователя и его составляющих производится два раза в год, в начале и конце учебного года.

Оценка уровня развития профессионально-педагогических способностей и компетентности, их составляющих производится два раза, в начале и конце учебного года. Оценка уровня профессионально-педагогической деятельности, проявляющегося в разработке педагогом технологий и методов обучения, создании учебников, учебных и методических пособий, в том числе компьютерных, в формировании творческой образовательной среды в предметной области знаний и пр., проводится один раз в год, в конце календарного года. Оценка уровня научно-исследовательской квалификации осуществляется ежегодно при аттестации или в конце календарного года. Оценка содержания и уровня готовности диссертационного исследования осуществляется один-два раза на методологическом семинаре и предзащите.

Наряду с проведением теоретических и экспериментальных исследований по теме диссертационной работы одной из основных форм повышения профессионально-педагогической квалификации аспирантов, докторантов и соискателей является их активное участие в методологическом и экспертном семинарах. При этом на методологических семинарах аспирантам, докторантам, соискателям для повышения качества их профессионально-педагогической квалификации, а также для их *теоретико-методологической и мировоззренческой подготовки* читаются лекции по методологии и теории научного познания, посвященные различным подходам (системный, деятельностный, синергетический, аксиологический, личностноориентированный и др.) к проведению исследований и организации образовательного процесса в системе общего, среднего и высшего образования, а также лекции, отражающие значимость биосфероцентрической парадигмы в формировании у педагогов-исследователей целостного естественнонаучного знания. Это необходимо для формирования такого же знания и соответствующего миропонимания и мировоззрения у обучающихся – школьников и студентов.

Для *психолого-педагогической подготовки* аспирантам, докторантам и соискателям читаются лекции по психологическому обеспечению качества образовательного процесса, которые знакомят слушателей с системным психолого-педагогическим подходом к организации образовательного процесса, учебно-познавательной деятельности школьников и студентов, оценке качества обучения и качества подго-

товки специалистов в вузе, в том числе педагогическом, с особенностями психолого-педагогических технологий исследования, проектирования и организации учебного процесса. Эти технологии могут обеспечить должное качество обучения и подготовки специалистов, если реализуют в образовательном процессе принципы гуманизации образования, развития и саморазвития личности, основные психологические концепции и дидактические принципы обучения, концепцию формирования психологической системы деятельности и учитывают индивидуальные психофизиологические особенности обучающихся – школьников и студентов, их склонности к разным сферам предметной и профессиональной деятельности. Кроме того, читаются лекции об особенностях профессионально-педагогической деятельности, эффективных технологиях, формах и методах обучения, методах контроля качества знаний и обучения, диагностики личностных и интеллектуальных особенностей учащихся и т.д.

На экспертных семинарах обсуждаются результаты диссертационных исследований и проводятся защиты кандидатских и докторских диссертаций.

Важнейшим направлением модернизации послевузовского образования в системе «аспирантура – докторантура» является проведение *мониторинга качества профессионально-педагогической квалификации (подготовки) педагогов-исследователей* – аспирантов, докторантов, соискателей. Мониторинг качества подготовки педагога-исследователя осуществляется с использованием специально подобранных тестов и методик и включает следующие этапы:

1. Диагностика уровня развития потенциальных возможностей и индивидуально-психологических особенностей педагога-исследователя.
2. Исследование уровня развития профессионально-педагогических способностей, компетентности, владения методами, технологиями обучения.
3. Оценка уровня научно-исследовательской деятельности, квалификации.
4. Оценка уровня готовности диссертации (кандидатской, докторской) к защите.

Выявление и обоснование основных направлений модернизации послевузовского образования в системе «аспирантура – докторанту-

ра» позволили сформулировать *концепцию модернизации послевузовского образования*, сущность которой заключается в следующем:

1) качество подготовки педагогических кадров оценивается по критерию профессионализма педагога и характеризуется компетентностью, владением технологиями обучения и способностями создания творческой образовательной среды, которая способствует развитию потенциальных, творческих возможностей учащихся, формированию их научного мировоззрения и гуманистической направленности;

2) качество подготовки высококвалифицированных педагогических кадров в системе «аспирантура – докторантура» обеспечивает посредством целенаправленного развития их мировоззрения, теоретико-методологической и психолого-педагогической подготовки в процессе научно-исследовательской деятельности, а также при непрерывном отслеживании (мониторинге) результатов этой деятельности.

Библиографический список

1. *Вербицкий А.А.* Активное обучение в высшей школе: контекстный подход. М., 1996.
2. *Харламов В.М.* Педагогика: Учеб. пособие. 4-е изд., перераб. и доп. М., 1999.

В.М. Заенчик

РЕАЛИЗАЦИЯ АНДРАГОГИЧЕСКИХ ПРИНЦИПОВ ОБУЧЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕДАГОГОВ И МАСТЕРОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

Повышение квалификации можно рассматривать как результат, как процесс и как целостную образовательную систему. Первое предполагает продуктивные изменения профессиональных и значимых качеств педагогов вследствие их обучения на курсах повышения квалификации. Второе означает целенаправленный процесс обучения педа-